

BAB III

PEMBAHASAN

A. Sistem dan Mekanisme Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Asuransi

Pasca Berlakunya Undang-Undang No. 21 Tahun 2011

1. Mekanisme Pengaduan Konsumen

Tata cara penyampaian dengan Surat tertulis, Persyaratan Penyampaian Pengaduan, konsumen atau masyarakat dapat didukan dengan menyampaikan surat resmi ke OJK disertai dengan Bukti telah menyampaikan pengaduan kepada lembaga jasa keuangan terkait waktu paling lambat 20 hari kerja sejak tanggal pemberitahuan, maka pengaduan dianggap dibatalkan jika dokumen tidak terpenuhi.

Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam Perlindungan Konsumen OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian Konsumen dan masyarakat, yang meliputi :

Tabel no : 1

Tahapan Pengaduan

No.	Tahapan-tahapan
1.	Memberi tahukan tentang informasi dan juga layanan edukasi untuk masyarakat dalam memilih lembaga jasa keuangan terkait sebuah layanannya serta produknya.

2.	Memintakan kepada sebuah LJK untuk menmbekukan kegiatan usahanya apabila kegiatannya tersebut berpotensi merugikan masyarakat luas.
----	---

Didalam Pasal 29 UU RI Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, OJK melakukan tindakan pelayanan pengaduan konsumen yang berupa:

Tabel no : 2

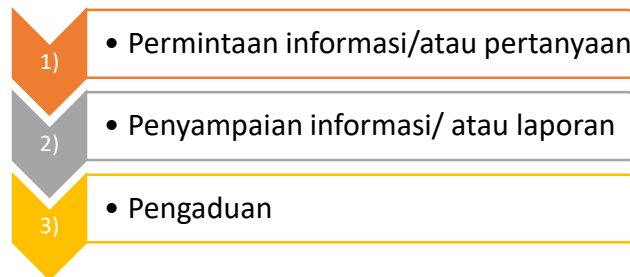
Tahapan Pengaduan

No.	Tahapan-tahapan
1.	Dengan menyiapkan perangkat untuk pelayanan dari sebuah pengaduan konsumen.
2.	Dengan membuat mekanisme pengaduan konsumen.
3.	Memberikan fasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen.

Jadi ada 3 jenis layanan yang akan dibantu :

Tabel no : 3

Tahapan Layanan



Ketika konsumen memiliki masalah yang tidak dapat diselesaikan oleh PUJK bisa melaporkan pengaduan kepada layanan konsumen Otoritas Jasa Keuangan, setelah itu Pengaduan akan dicatat :

Tabel no : 4

Tahapan Pengaduan Layanan



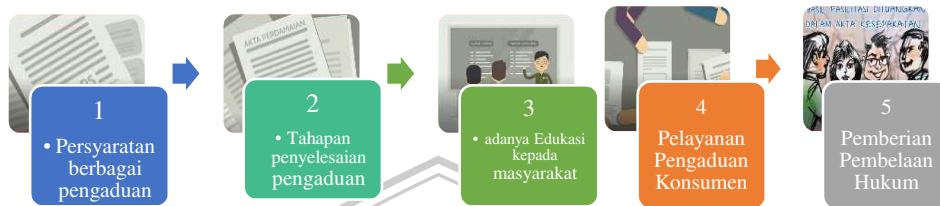
Jadi dalam hal ini menunjukan konsumen akan dimudahkan untuk mengetahui sejauh mana pengaduannya diproses hal ini memungkinkan adanya penyelesaian masalah baik melalui/atau tanpa fasilitasi Otoritas Jasa Keuangan.

2. Aturan Pengaduan Konsumen

Inilah yang harus dilakukan terlebih dahulu :

Bagan alur no : 1

Pengaduan konsumen



Jika pengaduan telah diputuskan oleh lembaga Peradilan lain maka tidak bisa contohnya jika permasalahan tersebut telah diputuskan oleh BPSK itu tidak bisa dan pengaduan itu belum difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan, dalam hal ini pengaduan bersifat keperdataan dengan hubungan kedua belah pihak dan harus serta disertai oleh dokumen, jika dokumen itu kekurangan maka akan ada waktu tersendiri.

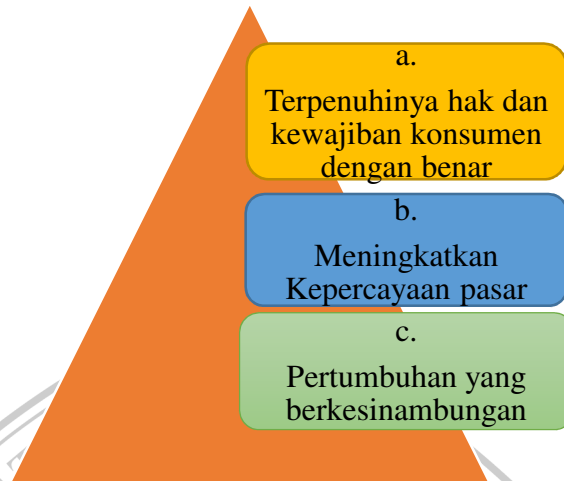
3. Mekanisme Fasilitasi maupun (Fasilitator)

Jadi Otoritas Jasa Keuangan akan menunjuk fasilitator untuk melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan, kesepakatan antara konsumen dan PUJK (Pelaku Usaha Jasa keuangan) untuk difasilitasi oleh penunjukan Otoritas Jasa Keuangan harus dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis, jadi semua ini agar konsumen memahami dan menerima manfaat, biaya, dan resiko.

Jadi pada akhirnya regulasi dalam perlindungan konsumen dibidang jasa keuangan yang berlaku efektif yaitu :

Mode

Pyramid regulasi



Jadi Hal-hal yang meliputi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 dalam hal melindungi konsumen sektor Jasa Keuangan Undang-Undang RI Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan bahwa salah satu tugas OJK ialah mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat, untuk perlindungan konsumen dan masyarakat OJK ini melakukan tindakan penjegahan kerugian konsumen dan masyarakat meliputi pemberian informasi dan edukasi kepada masyarakat, dan meminta lembaga jasa keuangan untuk menghentikan kegiatannya apa bila itu memang berpotensi merugikan masyarakat.

Jika ada tindakan-tindakan lain setelah diskusi dengan berbagai pihak, salah satu pengaduan pelayanan konsumen itu memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh lembaga jasa keuangan, dalam hal

ini OJK sebagai fasilitator OJK memiliki peraturan Otoritas Jasa Keuangan dalam hal perlindungan konsumen lembaga jasa keuangan.

Dengan ketentuan dari Pengaduan Konsumen dan Pemberian Fasilitas Penyelesaian Pengaduan Oleh Otoritas Jasa Keuangan ditetapkan pada Pasal 40 dan Pasal 42 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor:1/POJK.07/2013, didalam Pasal 43 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tertulis “Otoritas Jasa Keuangan menunjuk fasilitator untuk melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan”. Jadi OJK telah mempersiapkan semua keperluan untuk Konsumen yang mana telah dirugikan oleh Lembaga Jasa Keuangan.

Pada Pasal 45 ayat 1 berbunyi “Pelaksanaan proses fasilitasi sampai dengan ditandatanganinya Akta Kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan menandatangani perjanjian fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44”. Ayat 2 berbunyi “Jangka waktu proses fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan Akta Kesepakatan Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan”.

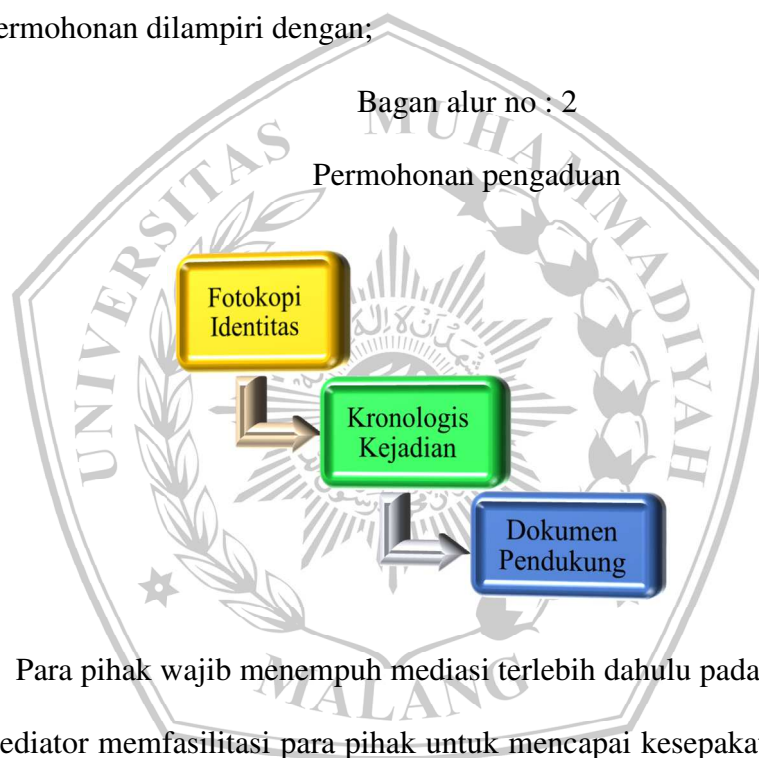
Pada Pasal 46 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor:1/POJK.07/2013 ayat 1 berbunyi “Kesepakatan antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang dihasilkan dari proses fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam

Pasal 45 dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang ditandatangani oleh Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan”.

B. Mekanisme Penyelesaian Sengketa antara Konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan Asuransi.

1. Mekanisme Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen

Lembaga LAPS memberikan layanan Mediasi, Ajudikasi, dan Arbitrase Permohonan dilampiri dengan;



Para pihak wajib menempuh mediasi terlebih dahulu pada proses mediasi mediator memfasilitasi para pihak untuk mencapai kesepakatan damai, para pihak memberikan segala dokumen dan informasi kepada mediator, untuk kemudian mengidentifikasi masalah secara bersama-sama, setelah itu mediator membantu para pihak dalam menyusun opsi penyelesaian sengketa apabila para pihak bersepakat keduanya menandatangani akta perdamaian, namun apabila tidak terjadi kesepakatan para pihak dapat menyelesaikan sengketa dengan cara Ajudikasi.

Pada proses Ajudikasi dan Arbitrase para pihak sama-sama menuju pihak ke tiga untuk memberikan keputusan, perbedaan terletak pada beberapa hal yaitu:

Tabel no : 5

Perbedaan Ajudikasi dan Arbitrase

AJUDIKASI	ARBITRASE
KLAIM KECIL & RITEL	KLAIM BESAR
SENGKETA SEDERHANA	SENGKETA KOMPLEKS

Besar nilai gugatan dan tingkat kompleksitas sengketa pada proses Ajudikasi/ atau Arbitrase para pihak berhak menunjukkan bukti-bukti memberikan keterangan serta menghadirkan saksi dan ahli.

Proses Ajudikasi/ atau Arbitrase sama-sama menghasilkan sebuah putusan, Perbedaannya Putusan Arbitrase bersifat Final dan mengikat bagi para pihak, para pihak wajib melaksanakannya, namun tidak pada Ajudikasi putusan Ajudikasi bersifat Final dan Mengikat apabila konsumen menerima Putusan Ajudikator.

Pelaksanaan akta perdamaian mediasi, putusan ajudikasi/ ataupun putusan arbitrase diawasi secara intensif oleh LAPS, jika memang LAPS mampu dalam menangani sebuah sengketa maka seharusnya pihak dari Bpk. Lalan Pangemanan selaku pemegang Polis No. 208102140858

bumiputera
 Layan Jasa Asuransi
 R.A. Tjiptono Gedung
 Gedung 2000 2000 2000 2000
 Email: gda@bumiputera.co.id

TANDA TERIMA POLIS

Nama: Tn. Lalan Pangemanan
 Nomor Polisi: 263103140353
 Nomor Asuransi: AG 55
 Nomor Asuransi: 07/2017
 No. STP/STP: _____
 No. Telp: _____
 No. Faksimil: _____
 Nama Bank: _____

Yang Menyerahkan: _____
 Yang Menerima: _____
 31/7/2017

(AJB) Bumiputera di Malang mengaku klaim asuransi yang diajukan sejak tahun 2017 lalu belum terbayar hingga sekarang mulai dari asuransi pendidikan, dan kesehatan, maka saran penulis agar Bpk. Lalan dan Ibu Ovi datang ke LAPS khususnya di Badan Mediasi dan Arbitase Asuransi Indonesia belamat di gedung manara duta Lt 7, wing A. JL. HR. Rasuna Said Kav. B-9.

Berkaitan Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen dengan Klaim Pendidikan dan Klaim Kesehatan pihak dalam menangani kasus tidak dibatasi dengan hanya asuransi pendidikan, maupun kesehatan saja, akan tetapi menangani semua kasus dalam produk asuransi tersebut. Di dalam sebuah langkah-langkah penyelesaian OJK akan melakukan hal yang

- 1) pertama menerima pengaduan dengan menyertakan bukti dokumen (Bukti penyampaian pengaduan kepada Lembaga Jasa Keuangan, Identitas diri/atau KTP, Deskripsi pengaduan, dan Dokumen pendukung jika ada).
- 2) Kedua mempertemukan kedua belah pihak untuk memperjelas sebuah keterangan antara pihak lembaga asuransi dan pihak Konsumen itu sendiri.

Gambar 1

Lokasi Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi.



Sumber : [googlemaps.bmai](https://www.google.com/maps/@6.1751111,101.7341111,15z)

Gambar 2

Ruang bmai



Sumber : googlemaps.bmai

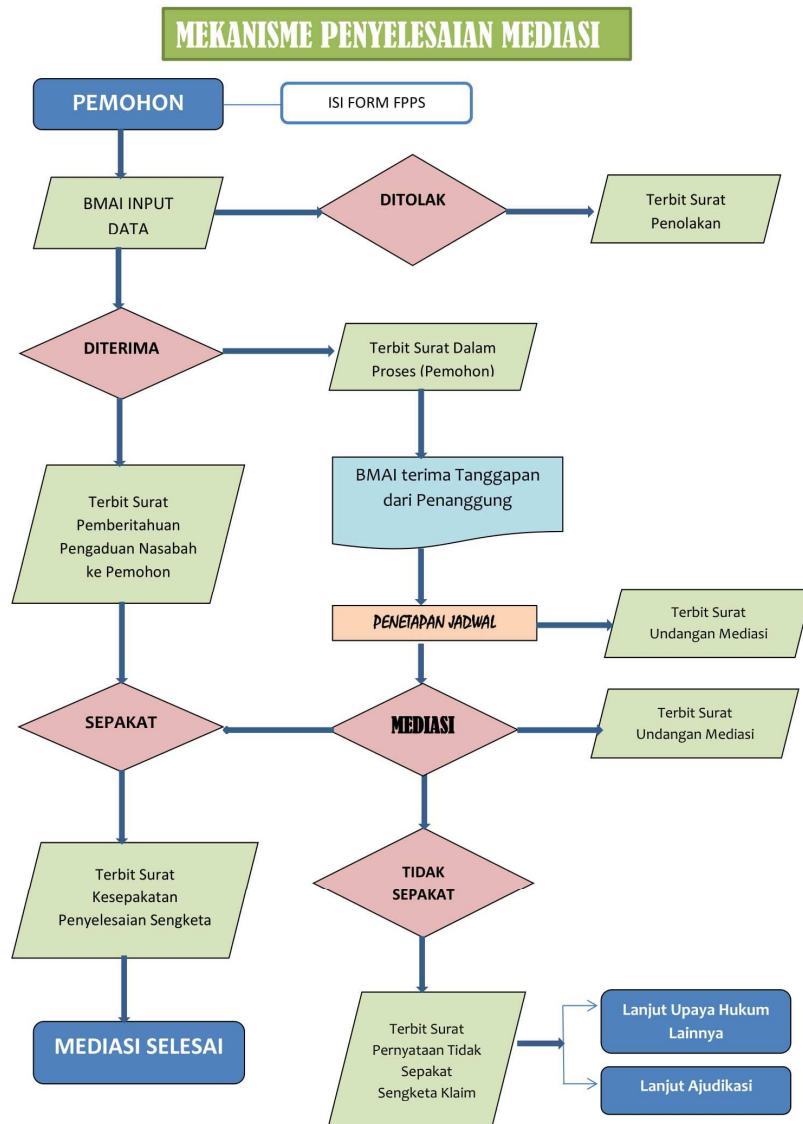
2. Penyelesaian sengketa melalui BMAI

Mekanisme yang dilakukan BMAI untuk menyelesaikan permasalahan PUJK dengan Konsumen yakni dengan mediasi, adjudikasi, dan arbitrase inilah bagan penyelesaiannya yaitu :



Bagan alur no : 3

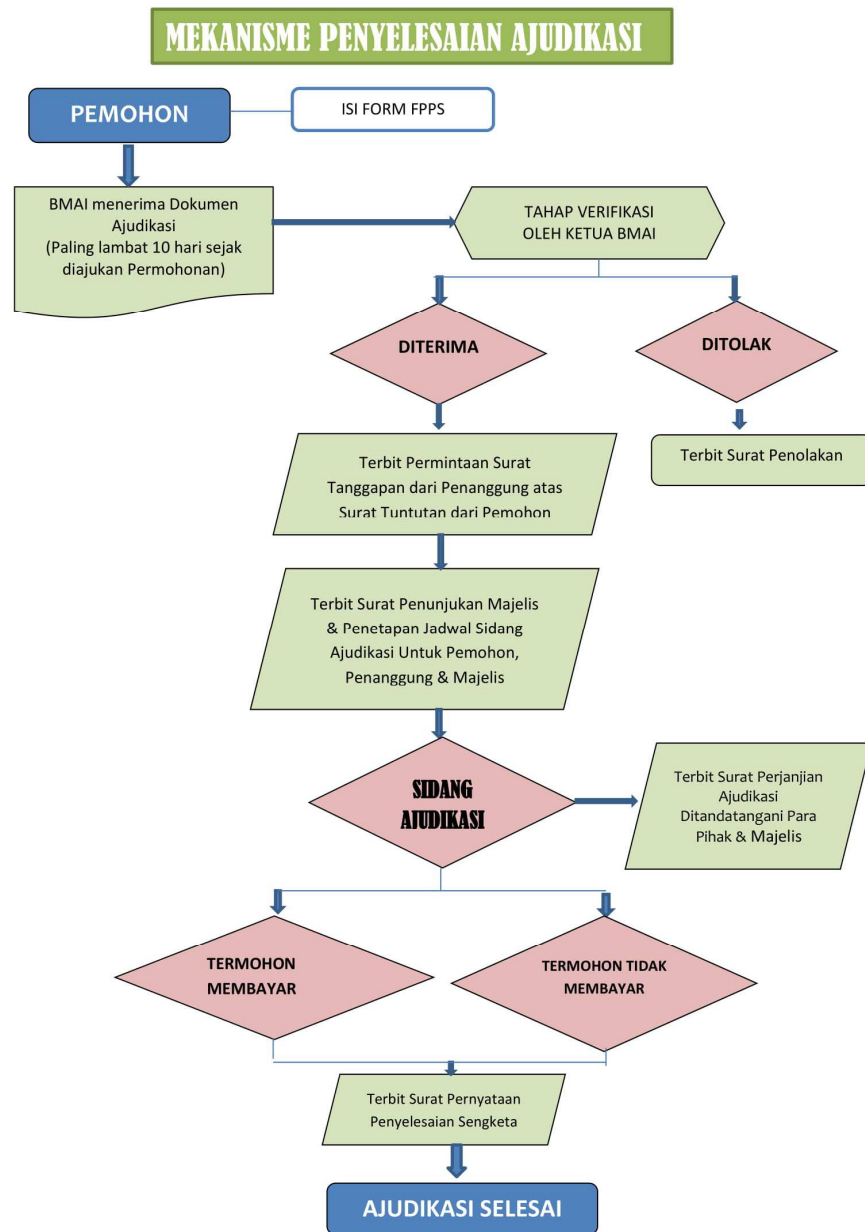
Mediasi BMAI



Sumber : bmai.or.id

Bagan alur no : 4

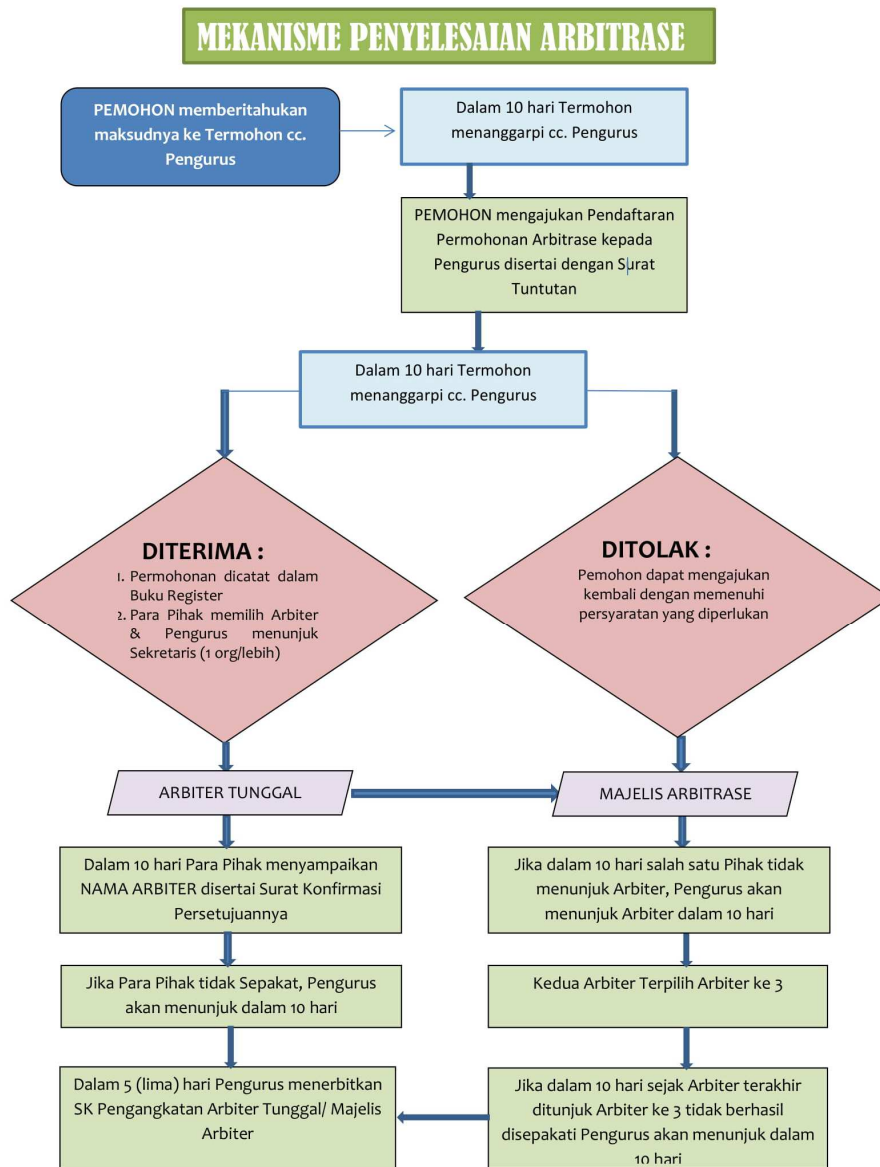
Bagan Ajudikasi BMAI



Sumber : bmai.or.id

Bagan alur no : 5

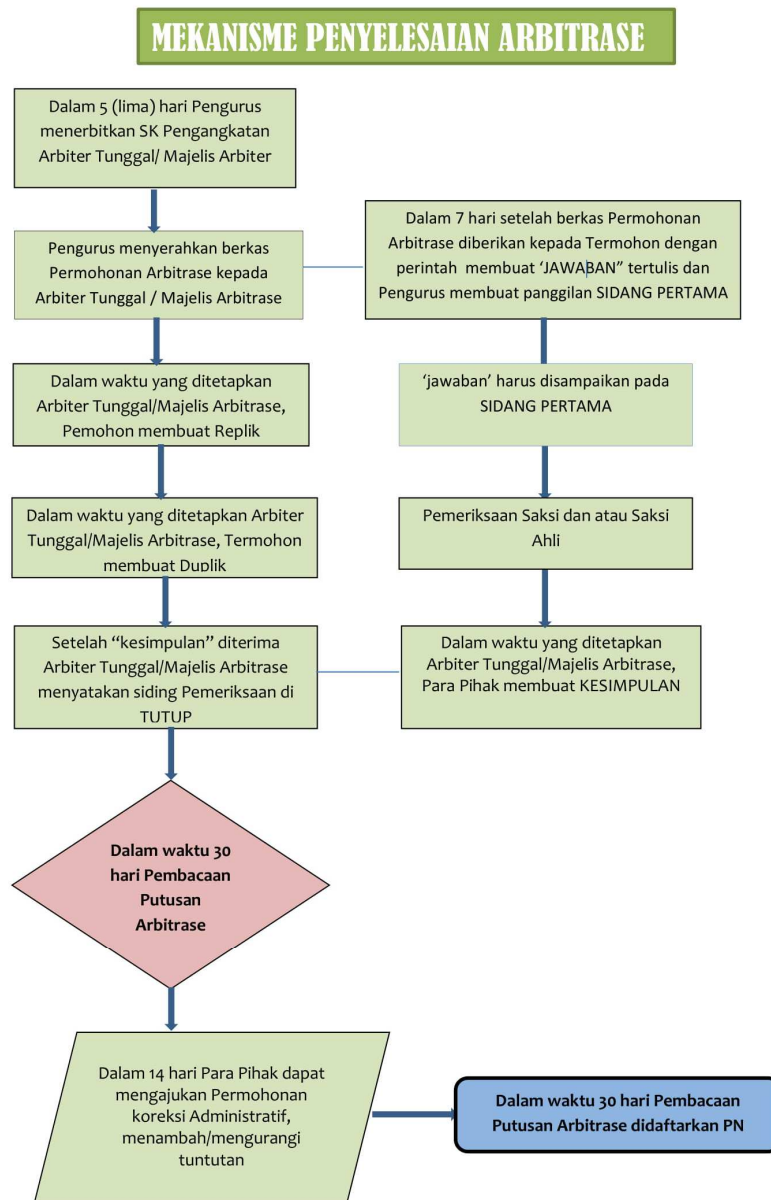
Bagan Arbitrase (1) BMAI



Sumber : bmai.or.id

Bagan alur no : 6

Bagan Arbitrase (2) BMAI



Sumber : bmai.or.id

1. Rumus :

“Nilai sengketa Rp 1.500.000.000,.

**Perhitungan Biaya Arbitrase = (1.000.000.000,- X 4,20%) +
(500.000.000 x 3,60%)”**

Bentuk sanksi administratif yang dapat dikenakan OJK kepada yang melanggar ketentuan berkaitan dengan penyelesaian sengketa melalui LAPS yaitu :

- a. Peringatan tertulis
- b. Denda
- c. Pembatasan kegiatan usaha
- d. Pembekuan kegiatan usaha
- e. Pencabutan izin kegiatan usaha

